

Courrier en retard : la Poste face à la grogne des usagers

SERVICE PUBLIC. Elus et usagers se mobilisent contre ces retards. Mais les tribunaux hésitent à condamner la Poste.

La Poste vient d'être condamnée par le tribunal d'instance de Valenciennes à verser 1 000 € de dommages et intérêts à une habitante de Saint-Amand-les-Eaux, dans le Nord. Non seulement, cette dernière n'a pas reçu son courrier pendant un certain temps, mais celui-ci était renvoyé aux expéditeurs avec de fausses mentions. Pis, les seules lettres qu'elle recevait étaient en fait adressées aux anciens occupants des lieux. Un cas pas si rare que ça... mais, dans ce type d'affaires, les juges ont parfois été moins sévères pour la Poste.

Des obligations de service public

Car les juges de Valenciennes ont estimé que la non-distribution du courrier durant quinze jours constituait une « faute de la société la Poste ». D'autant plus que ces lettres étaient réexpédiées avec les mentions « non réclamé » ou « n'habite pas à l'adresse indiquée » apposées par l'entreprise postale elle-même. Pour motiver sa décision, le tribunal a considéré que cette non-distribution avait occasionné de la part de l'habitante de Saint-Amand-les-Eaux, « des démarches particulières à l'égard d'organismes tels que la

banque ou la société d'assurance d'habitation ». Le mea culpa de la Poste n'y a même rien fait — celle-ci avait en effet reconnu « une erreur de ses services ayant engendré des sanctions disciplinaires envers les facteurs concernés ». Il n'a en tout cas pas atténué la décision des juges.

En revanche, en 2010, les juges du tribunal de Coutances, dans la Manche, s'étaient montrés plus cléments pour l'entreprise postale. Un avocat du barreau de Caen, dans le Calvados, reprochait à cette dernière de lui délivrer des lettres avec un retard pouvant aller jusqu'à plusieurs jours. Maître Robert Apéry, pour qui cette situation « perturbait la bonne marche de son cabinet », demandait 10 000 € « à chaque prochaine lettre prioritaire arrivée en retard » et considérait que la Poste ne remplissait pas ses obligations de service public. Les juges normands, qui ont débouté l'avocat de sa demande, ont estimé que les retards de la Poste ne constituaient pas un manquement à ses obligations de service public.

Il n'empêche, ici ou là, des usagers et des élus se plaignent de ces retards. Comme à Anglet, dans les Pyrénées-Atlantiques, où le maire exaspéré depuis deux ans par du courrier en attente vient de demander à rencontrer le ministre de tutelle de la Poste, Eric Besson. Ou bien dans l'Yonne où, relève le maire d'Aisy, « des lettres prioritaires postées à Tonnerre mettent neuf jours » pour arriver dans sa commune distante de quelques kilomètres. A suivre... BRUNO MAZURIER



Les problèmes dans la distribution du courrier par la Poste provoquent la colère des particuliers, des entreprises et des élus.

(LP/ALAIN AUBOIROUX.)

Le facteur n'est pas toujours responsable

Si le facteur se trompe de destinataire et remet une lettre à une autre personne, la Poste n'est pas pour autant responsable de toutes les conséquences de l'erreur. Tel est le sens d'un arrêt que vient de rendre la Cour de cassation dans une affaire opposant le locataire d'un appartement à l'entreprise postale. Ce locataire avait par lettre recommandée notifié son congé à son propriétaire. Petit problème, ce dernier n'avait pas reçu la lettre en temps utile, le facteur l'ayant distribuée à une autre

personne. Ce qui avait conduit le propriétaire — pour qui le bail se poursuivait — à réclamer le paiement des loyers pour toute la période de réengagement, jusqu'à la délivrance d'un congé régulier. Dans un premier temps, les juges avaient condamné la Poste à rembourser les loyers supplémentaires dus par le locataire. Les juges de la Cour de cassation ont estimé au contraire que le paiement des loyers n'était pas une conséquence « suffisamment directe et immédiate » de la faute du facteur.

B.M.